

犬山国際ユースホステル施設指定管理者運営モニタリング結果（2020年度）

1 施設の概要

施設名 : 犬山国際ユースホステル（愛称：リバーサイド犬山）
所在地 : 犬山市大字継鹿尾字氷室162-1
設置根拠 : 愛知県観光施設条例（昭和34(1959)年 供用開始）
設置目的 : 県内の観光旅行者の利便を図るため
施設概要 : 建築面積 955.83 m²
総床面積 1,699.99 m²
駐車場 17台

2 指定管理概要

指定管理者名 一般財団法人 日本ユースホステル協会
指定期間 2018年4月1日から2023年3月31日まで
(2016年4月1日～2018年3月31日も同指定管理者による運営)
指定管理者選定時の主な提案内容
食堂の自主運営による経費の大幅減
日本ユースホステル協会のネットワークおよびノウハウを活かした集客
社会的弱者の受け入れ
実施状況
新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用が激減したものの、概ね計画通りに運営できている。
利用者の声を聞きながら施設の保守・修繕を行なっている。
全国の直営ユースやキーユースとのネットワーク構築や、団体営業等による誘客促進に取り組んでいる。

3 利用状況

(単位:人、件)

区分	2020年度		2019年度		増減 (①-②)
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
宿泊室	10,800	1,589	10,300	8,076	△6,487
集会場	—	86	—	225	△139

※計画値とは、指定管理者を選定する際に提出された計画値を指します。

4 収支状況

(単位:千円)

区分	2020年度		2019年度		増減 (①-②)
	計画値	実績値(①)	計画値	実績値(②)	
収入計	60,629	24,930	57,423	51,077	△26,147
利用料金収入	34,615	6,149	32,251	26,522	△20,373
指定管理料	11,204	16,124	11,102	12,777	3,347
その他	14,810	2,657	14,070	11,778	△9,121
支出	60,629	32,178	57,423	52,201	△20,023
収支差	0	△7,248	0	△1,124	△6,124

5 モニタリング結果

(1) 総合評価

評価	評価内容
A	収支状況は、収支差額が前年度比△6,124千円、利用者数が計画値10,800名に対し1,589名であったが、GoTo トラベルのプラン等も販売し利用促進を図るなど、コロナ渦での良好な運営・利用実績であったと思われる。また、コロナが収束した後に備えて、GoTo トラベルの活用や、イベント等も検討し、集客力回復を期待したい。

(2) 区分ごとの評価

区分名称	評価	評価内容
基本項目	A	適切に行われている。外国人の利用者の利便性の向上のために、フロントのスタッフを全員英語対応可とし、ベビー用品も準備し乳幼児の受入れも積極的に行えるようにするなど、幅広い層が快適に過ごせるよう工夫している。
施設の適正な管理	A	適切に行われている。世の情勢に合わせ、新型コロナウイルスの影響で休館を要請された場合は休館することができる。
サービスの維持・向上	A	適切に行われている。研修会等にも自発的に参加し、利用者調査でも「スタッフ対応」の評価はよい。
運営等の安定性	A	適切に行われている。集客力を継続させるために、GoTo トラベルのプラン等も販売し利用促進を図っている。

【評価の基準】

S 県の求める水準を大幅に上回る A+ 県の求める水準を上回る A 県の求める水準（業務仕様書の水準）
B 県の求める水準に対して一部不十分 C 県の求める水準に対して不十分

(3) 今後の対応等

○ 大型設備の経年劣化による故障が頻発しており、県費による維持改修・改良や更新を検討していくべきである。また、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数はさらに減少が見込まれることから、感染防止対策を徹底するとともに、感染収束を見据え、全館空調をすべて個別空調に変えるなど、集客力増加に向けて取り組む。

6 利用者からの反応

通年で実施しているアンケートでは、全体的に良い評価をいただき、特にスタッフ対応の評価、宿泊料金の評価は高い。

一方で、以下の苦情が寄せられた。

- ・ジュース自販機において選択した商品と違う物が出たと指摘を受けた→再発防止を徹底する。
- ・浴槽の湯温が低かったとの指摘を受けた→調査したところ、適温に設定されていた。利用者個々の感覚差も否定できないが、温度調節器に不具合があり、実際に温度がやや低かった可能性もあるため、2021年度以降、温度調節器の修繕も検討している。

7 その他

○ 耐用年数を超過した設備について、日ごろから故障等の未然防止に努め、問題が発生した際には速やかに対応するなどして影響を最小限に抑えているものの、設備等の更新が課題となっている。

○ 問い合わせ先

観光コンベンション局観光振興課企画グループ
電話：052-954-6353（ダイヤルイン）
ファクシミリ：052-973-3584
メールアドレス：kanko@pref.aichi.lg.jp